Réflexions *Reflections*

Services en français
au gouvernement du Yukon
Rapport annuel 2001-2002

French language services
in Government of Yukon
Annual Report 2001-2002

Yukon
Government
Gouvernement

Ce disque CD-ROM contient notre rapport annuel ainsi que des versions couleur grand format de trois expositions historiques bilingues. Ces expositions, intitulées :

Chez soi au Yukon – *At Home in the Yukon*

La note francophone du Yukon – *Yukon with a French Touch*

Kwänlin Whitehorse

sont présentées par les Archives du Yukon en version pdf grand format. Vous pourrez ainsi les admirer à votre guise.

This CDROM contains this annual report as well as three full colour, large format archives displays. These interpretive displays:

At Home in the Yukon - Chez soi au Yukon

Yukon with a French touch - La note francophone du Yukon

Kwänlin Whitehorse

are available from Yukon Archives and are showcased in large format pdf files on this CD for your viewing enjoyment.

Services en français
au gouvernement du Yukon

Rapport annuel 2001-2002

Octobre 2002
ISSN 1488-6049

Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Téléphone : (867) 667-3775
Télécopieur : (867) 393-6226
Site Web : www.gov.yk.ca

Photos : Gouvernement du Yukon, sauf indication contraire

La publication du présent rapport est financée à même les fonds octroyés en vertu de l'Entente de contribution Canada-Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français.

Table des matières

Introduction 1

La prestation des services en français au Yukon 1

Bureau des services en français 1

Consultation 1

Comités 2

Signalement et traitement des plaintes 2

Domaines prioritaires 2

Services aux organismes non gouvernementaux 3

Réalisations en 2001-2002 3

Bureau des services en français 3

Éducation 6

Justice 7

Services aux agglomérations et Transport 7

Santé 7

Régie des hôpitaux du Yukon 8

Communications 8

Conclusion 9

États des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2002 11

French Language Services
of the Government of Yukon

103-04003/

Annual Report 2001-2002

October 2002
ISSN 1488-6049

Government of Yukon
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon Y1A 2C6
Telephone: (867) 667-3775
Fax: (867) 393-6226
Website: www.gov.yk.ca

All photographs courtesy of the Government of Yukon, unless otherwise indicated.

This report was produced using funds provided by the Canada-Yukon Funding Agreement on the Development, Enhancement and Implementation of French Language Rights and Services.

Table of Contents

Introduction 1

Delivery of French Language Services in the Yukon 1

Bureau of French Language Services 1

Consultation 1

Committees 2

Complaint reporting and resolution 2

Priority areas 2

Services to non-governmental organisations 3

Achievements in 2001-2002 3

Bureau of French Language Services 3

Education 6

Justice 7

Community and Transportation Services 7

Health 7

Yukon Hospital Corporation 8

Communications 8

Conclusion 9

Statement of Expenditures for the fiscal year ending March 31, 2002 11

INTRODUCTION

Le présent document décrit dans les grandes lignes les services en français dispensés par le gouvernement du Yukon en 2001-2002. La première partie du rapport présente succinctement les rouages mis en place pour assurer une qualité de services en français au Yukon. La deuxième partie fait état des réalisations en matière de services en français pour l'année 2001-2002.

Rédigé à partir de dossiers gouvernementaux et de rapports d'activités de certains ministères, le présent document constitue le rapport d'activités que le Bureau des services en français doit préparer en application du paragraphe 6.2 de l'Entente de contribution Canada-Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français.

LA PRESTATION DES SERVICES EN FRANÇAIS AU YUKON

Bureau des services en français

Le Bureau des services en français (BSF) a pour mission de mettre en œuvre et de promouvoir des services en français qui soient utiles, utilisables et utilisés afin de répondre aux exigences de la *Loi sur les langues*.

Le rôle premier du BSF est d'aider les ministères et les agences du gouvernement à dispenser dans les domaines prioritaires déterminés à la suite de consultations avec la communauté francophone des services en français utiles, utilisables et utilisés. Le BSF offre en outre des services de traduction, de révision et d'interprétation.

À l'occasion, le BSF traduit des documents pour des organismes à but non lucratif ainsi que pour les bureaux régionaux des différents ministères du gouvernement fédéral établis au Yukon.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le BSF a contribué à la conclusion d'une entente entre le gouvernement du Yukon et l'Association franco-yukonnaise (AFY) visant l'octroi de fonds pour entreprendre l'agrandissement de La garderie du petit cheval blanc. Ce projet fera en sorte que la garderie a l'espace suffisant pour pouvoir continuer à offrir des services de qualité à la population francophone qui ne cesse de croître. La communauté francophone, à la suite de pourparlers avec Patrimoine canadien, a obtenu les fonds nécessaires pour terminer les travaux.

Consultation

Le ministère des Services gouvernementaux, par l'intermédiaire du BSF, coordonne de différentes manières le processus de consultation entre la communauté francophone et le gouvernement.

INTRODUCTION

The purpose of this document is to provide information on French language services offered by the Government of Yukon in 2001-2002. The first portion of the report briefly describes the mechanisms in place to ensure quality in the delivery of French language services in the Yukon. The second part presents the actual achievements with regard to French language services in 2001-2002.

This report is based on government records and activity reports from individual departments and constitutes the activity report of the Bureau of French Language Services as defined in section 6.2 of the Canada-Yukon Funding Agreement on the Development, Enhancement and Implementation of French Language Rights and Services.

DELIVERY OF FRENCH LANGUAGE SERVICES IN THE YUKON

Bureau of French Language Services

The mission of the Bureau of French Language Services (BFLS) is to implement and promote French language services which are useful, usable and used and which fulfill the requirements of the Languages Act.

BFLS's main role is to assist departments and agencies in delivering, in priority areas determined through consultation with the francophone community, French language services that are useful, usable and used. BFLS also offers translation, interpretation and revision services.

Regularly, the Bureau translates documents for non-profit organisations as well as for the regional offices of various departments of the federal government located in the Yukon.

During the 2001-2002 financial year, the Bureau fostered an agreement between the Government of Yukon and the Association franco-yukonnaise (AFY) that provided funding for the initial phase of the expansion of La garderie du petit cheval blanc. This project will ensure that the daycare has the necessary space to continue to offer quality services to the growing francophone community. Discussions with Canadian Heritage resulted in obtaining the necessary funding to complete the work.

Consultation

The Department of Government Services, through BFLS, co-ordinates in various ways the consultation process between the Government of Yukon and the francophone community.

Comités

Comité consultatif sur les services en français

Le Comité consultatif sur les services en français a pour objet de s'assurer qu'il existe une libre consultation entre la communauté francophone et les différents paliers de gouvernement. Le Comité, composé de représentants des divers ministères prioritaires, de l'Alliance de la fonction publique, de la communauté francophone et de l'AFY, traite de diverses questions relatives aux services en français, notamment certains aspects des ententes de contribution, la préparation du rapport annuel et les relations entre les différents ministères et la communauté francophone. À compter du 1er avril 2002, par suite du Renouvellement du gouvernement, le Comité sera présidé par le sous-ministre du ministère des Infrastructures.

Comité de travail sur les services en français

Le Comité de travail sur les services en français se compose de deux représentants de l'AFY et du BSF, dont la directrice générale de l'AFY et le directeur du BSF. Ces deux derniers doivent nécessairement assister aux réunions du Comité. Le Comité se réunit toutes les deux semaines et traite des différentes préoccupations liées aux services en français.

Comité interministériel sur les services en français

Le Comité interministériel sur les services en français se réunit régulièrement pour discuter des services offerts par les différents ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que des budgets et de la planification à long terme. Tous les ministères et organismes gouvernementaux sont représentés à ce comité.

Signalement et traitement des plaintes

Quiconque désire signaler son mécontentement en ce qui a trait aux services en français peut le faire par l'intermédiaire du BSF. Ce dernier en fait part au fournisseur de services et travaille de pair avec lui à la recherche de solutions permettant de rectifier la situation dans les plus brefs délais.

Domaines prioritaires

Le gouvernement du Yukon, en étroite collaboration avec la communauté francophone, a cerné des domaines prioritaires nécessitant la mise en œuvre de services en français, à savoir les communications, l'éducation, la santé, les services sociaux, la justice et la sécurité publique et l'expansion économique. En plus des ministères et organismes engagés dans la prestation de services prioritaires, certains ministères mettent à profit les ressources humaines bilingues qu'ils ont sur place pour assurer un service en français. Les ministères qui n'ont pas de ressources humaines bilingues font appel aux services du BSF. L'ensemble des ministères produit du matériel bilingue et s'assure d'avoir un affichage dans les deux langues dans les endroits accessibles au public.

Committees

Advisory Committee on French Language Services

The purpose of the Advisory Committee on French Language Services, is to ensure open communications between the French community and all levels of government. The committee, composed of representatives from various priority sector departments, the Yukon Government Employees Union, the francophone community and AFY, deals with a range of French language issues such as contribution agreements, annual reporting and the overall relationship between the government and the francophone community. As of April 1st, 2002, following Renewal, it will be chaired by the DM of the department of Infrastructure.

Working Committee on French Language Services

The Working Committee on French Language Services consists of 2 representatives from both AFY and the BFLS, including the executive director of AFY and the director of the BFLS. Meetings must include the latter two. The committee holds bi-weekly meetings to deal with issues related to French language services.

Interdepartmental Committee on French Language Services

The Interdepartmental Committee on French Language Services meets regularly to discuss services offered by government departments and agencies, as well as budgeting and long-range planning. All departments and agencies are represented on this committee.

Complaint reporting and resolution

Anyone with a complaint regarding the delivery of French language services or the absence of a service can contact BFLS. BFLS then communicates with the service provider and works out an appropriate remedy to rectify the situation within a reasonable timeframe.

Priority areas

The Yukon Government, in close collaboration with the francophone community, has identified priority areas where direct French language services should be provided: communications, education, health, social services, justice and public safety, and economic development. In addition to the departments and agencies associated with these priority areas, other departments and agencies call upon these bilingual human resources to provide French language services. Departments that do not have bilingual staff use BFLS resources. All departments produce bilingual publications and ensure they have signs in public areas in both official languages.

Services aux organismes non gouvernementaux

Le BSF traduit chaque année le rapport annuel de la Commission des droits de la personne ainsi que celui du Bureau de l'ombudsman. Il fait aussi du travail de traduction pour le Centre d'aide aux entreprises Canada-Yukon.

À l'occasion, le Bureau offre des services de traduction et d'interprétation aux organismes communautaires.

LES RÉALISATIONS EN 2001-2002

Bureau des services en français

Financement et contribution

En plus de la contribution de base de 1 350 000 $, le gouvernement fédéral a versé 120 000 $ au gouvernement territorial pour la réalisation de projets spéciaux, ce qui représente une baisse considérable comparativement aux deux derniers exercices (264 000 $ l'an dernier et 167 900 $ en 1999-2000).

Du montant de base reçu, le BSF a consacré 561 549 $ à la poursuite des objectifs 2 et 3 de l'entente de financement, à savoir, d'une part, la tenue de consultations auprès de la communauté francophone et la communication avec les francophones en français et, d'autre part, l'évaluation des services en français. De leur côté, les ministères ont reçu 766 333 $ en appui aux services directs offerts à la clientèle francophone.

Le gouvernement territorial a dû absorber un excédent de dépenses équivalent à 107 881 $ découlant en partie des frais permanents occasionnés par le transfert administratif du BSF du ministère du Conseil exécutif au ministère des Services gouvernementaux et au réaménagement du Bureau dans de nouveaux locaux.

En 2001-2002, l'AFY a reçu 120 000 $ pour lui permettre d'offrir une gamme de services à la communauté franco-yukonnaise : information, consultation, évaluation, promotion et services récréatifs et culturels. Un montant supplémentaire de 10 000 $ lui a été versé en vue d'aider la communauté francophone dans ses efforts vers une plus grande autonomie financière.

Planification

En plus de voir à la gestion du financement de base, le BSF a coordonné l'attribution des fonds supplémentaires reçus du fédéral pour la réalisation de projets spéciaux.

Une enveloppe de 80 000 $ a été allouée au secteur de la santé et des affaires sociales. Une première tranche de 55 000 $ est allée à l'Hôpital général de Whitehorse pour assurer le maintien des services d'interprétation vers le français et une deuxième tranche de 25 000 $ a été versée au ministère de la Santé et des Affaires sociales pour couvrir une partie du salaire de l'infirmière assurant la prestation de services en français au Centre de santé de Whitehorse. Les coupures budgétaires accusées ont entraîné une sérieuse diminution des services en français dispensés à l'hôpital, aussi bien les services directs que les cours de français à l'intention du personnel.

Services to non-governmental organizations

Every year, BFLS translates the annual report of the Human Rights Commission and that of the Office of the Ombudsman. It also provides translation services to the Canada-Yukon Business Service Centre.

Occasionally, the Bureau provides interpretation services for community-based organizations as well as some translation services.

ACHIEVEMENTS IN 2001-2002

Bureau of French Language Services

FUNDING AND CONTRIBUTION

In addition to the core contribution of $1,350,000, the federal government has provided the territorial government with $120,000 for special projects, which represents a significant decrease compared to the past two years ($264,000 for last year and $167,500 for 1999-2000.)

The Bureau has allocated $561,549 of the core grant to meet objectives 2 and 3 of the funding agreement, namely consulting and communicating in French with the francophone community and evaluating French language services. The department received $766,333 to support the provision of direct services to francophone clients.

The territorial government absorbed an excess expenditure of $107,881 due in part to ongoing costs incurred as a result of last year's administrative transfer from Executive Council Office to the Department of Government Services and the physical relocation of BFLS to new offices.

For the year 2001-2002, AFY received $120,000 to provide a range of services to the Yukon francophone community: information, consultation, evaluation, promotion and recreational and cultural services. AFY received an additional $30,000 to support the francophone community in its efforts towards greater financial self-sufficiency.

PLANNING

In addition to managing the core funding, the Bureau co-ordinated the distribution of additional funds received from the federal government for special projects.

The health and social services sector received funding of $80,000. Of this amount, $55,000 went to the Whitehorse General Hospital to ensure the provision of French language interpretation services and $25,000 to the department of Health and Social Services to cover part of the salary of a nurse who provides French language services at the Whitehorse Health Centre. The reduced funding has meant a severe curtailment of services at the hospital, both in direct services to the public and in language training for staff.

Enfin, au titre de troisième projet spécial, le BSF a remis au journal *l'Aurore boréale* une contribution de 40 000 $ pour lui permettre de continuer à publier deux fois par mois plutôt qu'une seule comme c'était le cas antérieurement. Cette contribution s'inscrit dans un plan quadriennal visant à aider le journal à publier bimensuellement de façon autonome d'ici 2004.

Information et renvoi

Le nombre de demandes d'information en français reçues par le Centre de renseignements du gouvernement territorial a accusé une faible baisse cette année, en partie attribuable au fait qu'il n'y a plus qu'une seule employée bilingue affectée à temps plein au Centre. Cette année, on a produit deux dépliants explicatifs très riches en couleurs sur le gouvernement du Yukon : un premier où on décrit divers éléments distinctifs du Yukon, dont les armoiries, l'emblème floral et l'édifice administratif principal du gouvernement; et un deuxième qui présente les vitraux et les tapisseries sur les femmes en montre dans l'édifice administratif.

Plaintes

En 2001-2002, on a déposé 20 plaintes concernant la non-prestation de services en français, soit presque trois fois le nombre de plaintes portées l'an dernier, lequel avait plafonné à sept. La majorité des plaintes portaient sur l'envoi de lettres unilingues anglaises à la communauté francophone et l'absence de services en français à l'Hôpital général de Whitehorse.

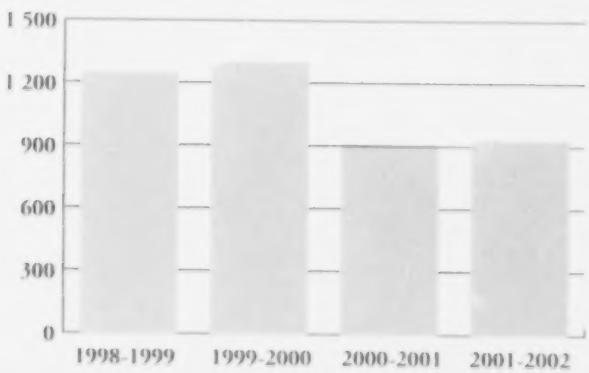
Le BSF a aiguillé toutes les plaintes vers les ministères et organismes concernés et on a pris les mesures correctives.

Traductions et révisions

On a enregistré une baisse de 30 p. 100 du nombre de mots traduits attribuable au fait qu'il n'y avait pendant une grande partie de l'année que deux traductrices en poste, ce qui a occasionné un certain ralentissement et nécessité qu'on remette à plus tard la traduction de certains travaux. Par ailleurs, les préparatifs en vue du Renouvellement ont réduit sensiblement le nombre de demandes acheminées par les ministères, réduisant du même coup le travail transmis à des pigistes.

Les figures 1 et 2 montrent le nombre de demandes de traduction et de mots traduits au cours des quatre derniers exercices. La figure 3 illustre le nombre d'heures de révision effectuées pendant la même période.

Figure 1 - Demandes de traduction



Nota : Il convient de signaler qu'avant 2000-2001, les demandes de traductions et de lectures d'épreuves étaient traitées séparément. Elles sont depuis traitées ensemble, expliquant ainsi la baisse du nombre de demandes.

A third special project involved the granting of $40,000 to l'Aurore boréale *to help the newspaper continue to publish biweekly rather than monthly. This is part of a four-year plan that will see the newspaper continue the bi-weekly publication independently by 2004.*

Information and referral

The territorial government's Inquiry Centre received fewer information requests in French in 2001-2002 due in part to the fact that the desk now has only one full-time bilingual employee. This year two new colourful brochures were produced describing the Government of Yukon, one containing descriptive information on the Yukon such as the Coat of Arms, the floral emblem and the government's main administrative building, the other a written visual tour of the stained glass mural and the women's tapestries.

Complaints

In 2001-2002, twenty complaints were made regarding the lack of availability of French language services. This represents almost a threefold increase over last year, when only seven complaints were recorded. The majority of the complaints concerned correspondence sent to the francophone community in English only and the lack of French services at the Whitehorse General Hospital.

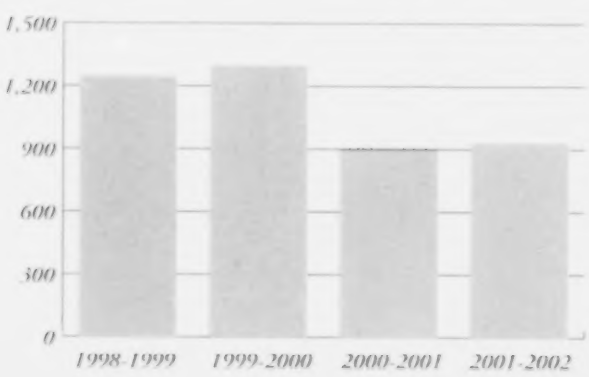
All complaints were referred by BFLS to the departments and agencies concerned and corrective action was taken.

Translations and Revisions

The 30 % decrease observed in the number of words translated this year can be attributed to the fact that only two translators were available for most of the year causing work to be delayed or deferred. As well, preparations for Renewal diminished the number of departmental requests, and thus reduced the amount of work sent out to contractors.

Figures 1 and 2 show the number of translation requests and words translated over the past four years. Figure 3 shows the hours of revision during the same period.

Figure 1 - Translation Requests



Note: *It is important to note that before 2000-2001, translation and proofreading requests were processed separately. They are since processed as single requests, thus accounting for the reduction in the number of requests.*

Figure 2 - Nombre de mots traduits

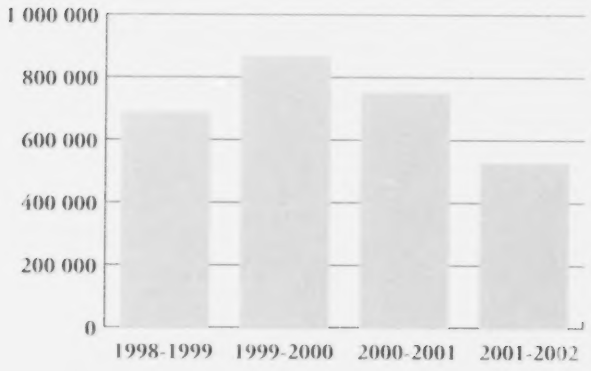
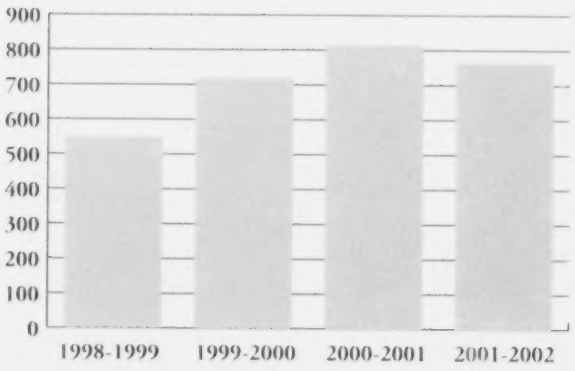


Figure 3 - Heures de révision



Le tableau 1 présente le nombre de documents traduits par type de traduction.

Tableau 1 - Types de traduction

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Publicité	124	112	104	110
Formulaires	88	10	60	57
Lettres	190	205	94	143
Communiqués	322	320	258	298
Publications	230	186	141	112
Affichage	34	25	14	8
Matériel pédagogique	7	10	10	3
Sites Web	9	82	40	30
Autres	242	245	175	169

Figure 2 - Number of Words Translated

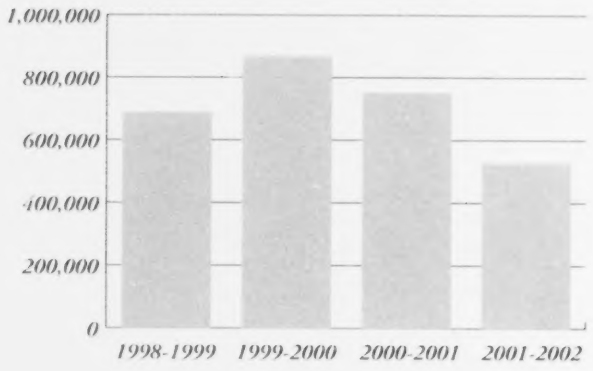


Figure 3 - Hours of Revision

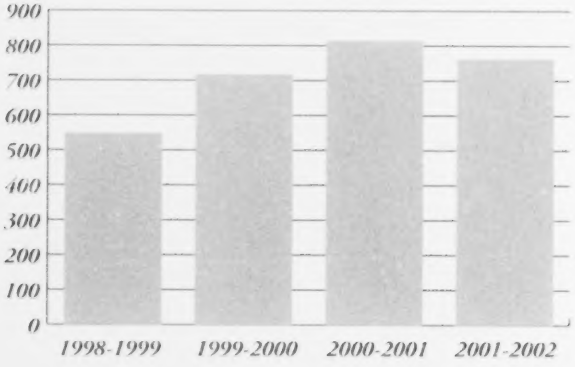


Table 1 shows the number of documents translated by type of translation.

Table 1 - Types of Translation

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Advertising	124	112	104	110
Forms	88	107	60	57
Letters	190	205	94	143
Press releases	322	320	258	298
Publications	230	186	141	112
Signs	34	25	14	8
Educational material	7	10	10	3
Web sites	9	82	40	30
Others	242	245	175	169

Interprétation

Au cours du présent exercice, le BSF a reçu 9 demandes pour des services d'interprétation. Mentionnons qu'en raison du manque de personnel qui sévissait au Bureau pendant la majeure partie de l'année, il nous était difficile de dédier beaucoup de temps à l'interprétation. Au total, le personnel du BSF a consacré 41,5 heures au volet interprétation en 2001-2002.

Éducation

Le Bureau des services en français offre à la Direction des bibliothèques et des archives un service de traduction et d'interprétation et, par le truchement de l'Entente de contribution Canada-Yukon sur les services en français, finance l'achat et le catalogage de livres en français ainsi que la réalisation de certains projets de promotion.

Pendant l'exercice financier 2001-2002, le Service des bibliothèques publiques a catalogué 323 documents en français. Bien que la majorité du matériel mis en circulation provienne des collections de la bibliothèque de Whitehorse, les autres bibliothèques possèdent aussi leurs collections, de taille plus modeste mais comprenant néanmoins une variété d'ouvrages de référence, d'ouvrages documentaires et de romans pour jeunes et adultes en français. On peut consulter le catalogue de l'ensemble des titres répertoriés dans les bibliothèques du territoire sur le site Web des bibliothèques publiques à l'adresse http://www.gov.yk.ca/depts/libraries/index.html.

Au total, 3 392 documents français ont été mis en circulation par la Bibliothèque publique de Whitehorse, auxquels s'ajoutent un certain nombre d'ouvrages prêtés par les bibliothèques en région. Ceci inclut des livres de fiction et des ouvrages généraux pour adultes et enfants ainsi que des cassettes audio et vidéo.

Susan Harnois, une auteure francophone en résidence à la maison Berton de Dawson durant l'année 2001, a fait une lecture publique bilingue à la bibliothèque de Dawson et à celle de Whitehorse.

En janvier, ce fut au tour de la Journée d'alphabétisation familiale de connaître un vif succès. Les familles sont venues nombreuses se faire raconter des histoires, assister à un spectacle de marionnettes et laisser libre cours à leur imagination pendant les ateliers d'artisanat. Une plage du programme a été réservée à la narration de contes en français.

Au fil des années, les Archives du Yukon ont produit quantité de présentations historiques sur le Yukon. Depuis 1995, le BSF travaille de concert avec les Archives à la réalisation d'un certain nombre de ces montages en version bilingue. Cette année, les Archives, en collaboration avec la communauté francophone et le BSF, ont produit une exposition intitulée «La note francophone du Yukon». L'exposition retrace la présence francophone au Yukon. Les panneaux ont été montés de façon à ce qu'on puisse facilement les transporter d'un endroit à un autre. Ils ont été produits en deux exemplaires, et une série complète a été remise à titre de don à l'Association franco-yukonnaise par le ministre des Infrastructures, M. Scott Kent, au lancement de l'exposition le 22 juin 2002. On trouvera dans les pages du présent rapport des illustrations tirées de l'exposition.

INTERPRETATION

BFLS received 9 requests for interpretation services this year. It should be noted that the Bureau was not able to commit very much time for interpretation services this year due to the shortage of staff for the majority of the fiscal year. BFLS's personnel devoted 41.5 hours to interpretation services in 2001-2002.

Education

The Bureau of French Language Services provides the Libraries and Archives Branch with translation and interpretation services and, through the Canada-Yukon Funding Agreement on French Language Services, funds the purchase and cataloguing of French books as well as some promotional projects.

During 2001-2002, Public Library Services catalogued a total of 323 French documents. Although most material circulates from the Whitehorse library collections, other Yukon community libraries have small collections of reference, non-fiction, children's and adult fiction in French. Patrons can access all available titles on the public libraries Web site at the address http://www.gov.yk.ca/depts/libraries/index.html.

In total, 3,392 French items were circulated in 2001-2002 in Whitehorse plus some items in community libraries. This number includes fiction and non-fiction for adults and children, as well as audio and videocassettes.

Susan Harnois, a French-speaking author doing a residency at the Berton House in Dawson City in 2001, presented bilingual public readings at the Dawson City and Whitehorse public libraries.

In January, the Family Literacy Action Day was highly successful. Many families gathered at the Whitehorse Public Library to listen to stories, applaud a puppet show and give free rein to their imagination during the craft workshops. A French storytime was included in the activities.

Over the years, Yukon Archives has produced a number of historical displays on the Yukon. Since 1995, BFLS has worked with archives to translate a number of these displays and produce them in bilingual format. This year, the Yukon Archives, in collaboration with the francophone community and BFLS, produced a display entitled "Yukon with a French Touch". The display depicts francophone history in the Yukon. The panels were made so that they are easily transportable to permit their use anywhere. Two copies of the display were created and one of them was donated to the Association franco-yukonnaise by the Minister of Infrastructure Scott Kent at the launch on June 22, 2002. Portions of the display have been included in this report for your enjoyment.

Justice

Services judiciaires

Une greffière est chargée d'offrir des services judiciaires et parajudiciaires aux francophones. En plus d'assurer la traduction de certains documents pour des officiers de justice, elle répond aux demandes de renseignements touchant autant les causes civiles que criminelles. Cette année, la greffière a répondu à 49 demandes de services en français au civil et à 14 au criminel, et à un certain nombre d'autres requêtes ayant trait à des questions de nature judiciaire.

Services juridiques

Deux conseillers législatifs ont rédigé des lois et des règlements, en plus de fournir des avis juridiques aux autres ministères. L'ensemble des lois, des règlements, des arrêtés ministériels et des décrets a été produit en format bilingue. Au total, 25 lois, 176 décrets (comprenant les règlements), 6 arrêtés ministériels, 4 ordonnances de la Commission de la santé et de la sécurité au travail et 42 amendements ont été traduits en 2001-2002.

Services aux agglomérations et Transport

Pendant l'exercice 2001-2002, le ministère des Services aux agglomérations et du Transport a poursuivi ses diverses campagnes de sensibilisation.

La préposée bilingue au comptoir assume différentes tâches associées à la prestation de services relevant du Bureau des véhicules automobiles, dont la réception et le suivi des demandes présentées en français concernant le renouvellement de permis et de plaques d'immatriculation, la délivrance de dossiers du conducteur ou l'administration d'examens écrits. La préposée agit aussi à titre d'interprète pour l'ensemble du Ministère afin de faciliter les demandes de renseignements, l'administration de tests et les changements d'adresse.

Santé

Santé et Affaires sociales

• Services de santé

En 2001-2002, une préposée bilingue aux services de santé était disponible pour répondre aux demandes concernant l'émission de cartes d'assurance-santé ou de certificats divers (mariage, naissance, décès). Elle a en outre fourni des services de traduction en ce qui a trait aux services de santé et de santé auditive assurés, dont les déplacements pour visites médicales, les maladies chroniques, les soins aux personnes âgées, les réclamations de frais d'hospitalisation, les réclamations d'honoraires médicaux et le programme de remboursement de médicaments et de verres correcteurs pour enfants.

Au cours de l'exercice, l'infirmière bilingue en poste au Centre de santé de Whitehorse a effectué ou mis sur pied des visites à domicile postnatales, des cliniques de prise de poids des nouveau-nés, des cliniques de vaccination pour nouveau-nés, des ateliers d'initiation à la vie familiale à l'École Émilie-Tremblay et des cliniques de vaccination contre la grippe. Elle a en plus organisé des séances d'information sur les soins prénataux et des séances sur les maladies transmissibles à la demande des écoles et de la clientèle. Elle a aussi collaboré au Programme canadien de nutrition prénatale et donné des services en français sur diverses questions de santé, y compris de l'information sur les voyages à l'étranger.

Justice

Court Services

A bilingual clerk provided various court and court-related services to Francophones. In addition to translating documents as requested by officers of court, the clerk also answered inquiries in both civil and criminal matters. This year, the clerk answered 49 civil inquiries and 14 criminal inquiries in French as well as various other inquiries pertaining to legal questions.

Legislative Services

Two full-time bilingual legislative counsels drafted acts and regulations and provided legal opinions to other departments. All acts, regulations, ministerial orders and orders-in-council adopted in 2001-2002 were translated and produced in bilingual format, for a total of 25 statutes, 176 orders-in-council (including regulations and schedules), 6 ministerial orders, 4 orders from the Workers' Compensation Health and Safety Board and 42 House Amendments.

Community and Transportation Services

In 2001-2002, the Department of Community and Transportation Services continued its various awareness campaigns.

The bilingual counter clerk performed a variety of tasks such as receiving and following up on requests presented in French for the renewal of drivers' licences, licence plates, driving abstracts, written tests, and various other motor vehicle services. The clerk also acts as interpreter for the whole department to facilitate information requests, testing and change of address.

Health

Health and Social Services

• Health Services Branch

I: ?001-2002, the agent responsible for providing health services in French was available to answer inquiries about such topics as medical health care registration and various vital statistics records (marriage, birth and death). The agent also provided translations services for all the health programs covered at Insured Health and Hearing Services including Medical Travel, Chronic diseases, Seniors, Hospital Claims, Physician Claims, Child Drug and Optical Program.

Over the past year, the bilingual nurse at the Whitehorse Health Centre offered newborn and postpartum visits; infant drop-in weight clinics; infant immunization clinics, family life teaching at Ecole Emilie Tremblay school; telephone consultation, flu vaccination clinics, communicable disease information in response to requests from schools and clients and prenatal information. She also worked with Canada Prenatal Nutrition Program to deliver health related services in French and information on travel in foreign countries.

• Services sociaux

Une travailleuse sociale bilingue est mandatée pour donner aux membres de la communauté francophone bénéficiaires de programmes de soutien du revenu et d'aide sociale des services d'appui en français, coordonner les services de renvoi à l'interne et à l'externe et agir au besoin comme interprète dans les échanges entre les membres de la communauté et le personnel des autres divisions du ministère de la Santé et des Affaires sociales.

La travailleuse sociale bilingue affectée au programme Familles en santé a mis sur pied un programme pour parents et jeunes enfants qui s'est déroulé du mois de décembre à la fin de mai. Elle se charge également de faire la liaison avec le Centre de développement de l'enfant et le programme de nutrition prénatale de la communauté et offre aux parents d'effectuer des visites mensuelles pour évaluer le développement des jeunes enfants.

Un guide sur les soins prolongés dispensés au Yukon a été traduit et publié en français.

Régie des hôpitaux du Yukon

En 2001-2002, il y avait en poste à l'Hôpital général de Whitehorse un coordonnateur bilingue des services en français chargé de coordonner la promotion des services en français et d'assurer les services d'interprétation. En tant que membre de l'équipe de soutien à la clientèle, le coordonnateur s'assure qu'on donne suite aux plaintes reçues et veille à la qualité des services en français dispensés.

En 2000-2001, il y avait un membre de personnel bilingue en fonction 7 jours par semaine, 12 heures par jour pendant neuf mois. On avait alors enregistré une hausse sans précédent dans le nombre de demandes pour du service en français. La situation a connu un revirement total en 2001-2002. Le nombre de demandes pour des services en français a chuté de façon radicale par suite de la réduction du service entraînée par l'insuffisance de financement. On a pu offrir des services à temps plein pendant seulement six mois, après quoi le coordonnateur n'a plus travaillé qu'à mi-temps. De plus, on a dû mettre fin à tous les cours de français. Ces deux facteurs combinés ont eu des conséquences défavorables sur le capital de bon vouloir qui avait été constitué.

De nombreuses publications ont été mises à jour pour faciliter l'accès à l'information aux personnes ayant de la difficulté à lire ou à écrire. On a en outre produit une brochure très attrayante devant servir au recrutement de professionnels de la santé, laquelle sera envoyée dans les collèges, les universités, les hôpitaux et les cliniques.

Communications

Tous les ministères et organismes gouvernementaux, y compris ceux agissant dans les domaines prioritaires, produisent du matériel bilingue, que ce soit des publications, des annonces, des affiches ou des formulaires. Au nombre des titres publiés en français au cours de l'exercice 2001-2002 figurent les documents suivants : *Vous avez perdu votre portefeuille?* publié par le ministère des Services gouvernementaux; *Explorons la passe migratoire de Whitehorse*, publié par la Société d'énergie du Yukon; *Vivre sans peur*, publié par le Bureau de promotion des intérêts de la femme; *Le camping au rythme du Yukon*, publié par le ministère des Richesses renouvelables. Le ministère du Tourisme, quant à lui, a produit une brochure intitulée *Un regard sur le passé - L'archéologie de Fort Selkirk*, une série de bannières portant la mention *Au rythme du Yukon* et un guide sur les services touristiques offerts en français, *Le Yukon - Splendeur du Grand Nord canadien*, produit en collaboration avec l'AFY. Enfin, la Commission sur la santé et la sécurité au travail a produit une série de brochures sur la sécurité au travail des jeunes travailleurs ainsi que d'autre matériel de sensibilisation.

• *Social Services Branch*

The bilingual social worker is responsible for providing information support to clients who are receiving income support or social assistance, co-ordinating internal and external referrals services in French to the community and, when necessary, acting as an interpreter during exchanges between Francophones and the personnel of other divisions of the department of Health and Social Services.

The Healthy Families bilingual support worker put into place a bilingual Parents and Tots program from December until the end of May. The staff member provides a connection with the Child Development Centre and with the community's prenatal nutrition program and offers monthly visits to monitor development.

A complete guide to continuing care services in the Yukon has been translated and produced in French.

Yukon Hospital Corporation

A bilingual French language services co-ordinator provided promotion and interpretation services at the Whitehorse General Hospital for 2001-2002. As a member of the Client Support Team, the co-ordinator ensures a follow-up on complaints as well as quality in French services.

In 2000-2001, the program was staffed 7 days a week, 12 hours a day for 9 months. French service requests increased to unprecedented levels. In 2001-2002, this trend was reversed. A sharp decrease in French service requests was encountered as a result of cutbacks due to funding cuts. Full-time services were available for only 6 months, after which time the co-ordinator hours were reduced to half-time. Furthermore, all language training ceased. This had an adverse impact on the goodwill that had been developed.

A good number of publications were updated to enable clients with low reading and writing skills to access information. As well, an attractive recruitment brochure for health professionals has been produced and will be sent to colleges, universities, hospitals and clinics.

Communications

All government departments and agencies, including those associated with priority areas, produce bilingual materials such as publications, advertisements, signs and forms. The following titles were among the projects published in French during the 2001-2002 year: Lost your Wallet? *published by the Department of Government Services;* Exploring the Whitehorse Fishway *published by the Yukon Energy Society;* Free From Fear *published by the Women's Directorate;* Camping on Yukon Time *published by the Department of Renewable Resources. The Department of Tourism produced* A Look Back in Time - The Archeology of Fort Selkirk, *a series of banners entitled* On Yukon Time *and* Le Yukon - Splendeur du Grand Nord canadien, *a French tourism guide published in partnership with AFY. The Yukon Workers Compensation Health & Safety Board produced a Young Worker Safety Series as well as other promotional material.*

CONCLUSION

De manière générale, les ministères et les organismes sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent directement du BSF ainsi que des services que le BSF leur permet d'offrir à leur clientèle francophone.

De plus, il ressort des échanges tenus durant les rencontres du Comité de travail sur les services en français que, bien que les choses ne sont pas parfaites et qu'il y aurait encore place à l'amélioration, les francophones du Yukon sont tout aussi satisfaits des services qu'ils reçoivent du gouvernement.

Le présent exercice marquait la troisième année de l'entente quinquennale signée avec Patrimoine canadien. Le financement de base prévu dans l'entente et les fonds reçus pour les projets spéciaux cette année ont permis au gouvernement du Yukon d'offrir certains services en français à l'Hôpital général de Whitehorse et au Centre de santé de Whitehorse, et d'accorder un appui financier au journal *l'Aurore boréale* pour poursuivre sa parution bimensuelle.

La principale ombre au tableau cette année encore concerne les rapports avec Santé Canada. Rien dans les ententes relatives aux transferts des responsabilités du ministère fédéral au gouvernement territorial réalisés en 1993 et 1997 ne portait explicitement sur les services de santé en français. Santé Canada n'a pas encore réglé la question ni déterminé de quelle façon il entend s'acquitter des obligations financières qui sont encore siennes en ce qui a trait à la fourniture en français des services de santé non visés par les ententes de transfert.

Le problème a été rendu plus cuisant cette année du fait qu'on n'a alloué au titre de projets spéciaux en santé que la moitié des fonds qu'il aurait fallu injecter pour pouvoir poursuivre les cours de langue et offrir un service de base à temps plein, 7 jours par semaine et 12 heures par jour à l'Hôpital général de Whitehorse. Le service avait été maintenu tel quel dans l'expectative que nous recevrions une réponse positive à notre demande de financement. Cependant ce n'est qu'en août que le Yukon a été mis au fait des coupures effectuées dans son financement, ce qui nous a obligés à amputer les services de façon radicale à partir de ce moment. La résultante est que le service direct n'est plus offert qu'à raison de cinq jours par semaine, le matin seulement, et que tous les cours de langue ont dû être annulés. Il est important de souligner que bien que cette réduction de service ait été rendue nécessaire par les coupures de financement exercées cette année par Patrimoine canadien, le gouvernement du Canada et plus particulièrement Santé Canada sont les véritables responsables de l'insuffisance des services de santé en français dispensés à l'hôpital.

Il nous paraît important d'insister sur trois événements majeurs survenus au cours de la période couverte par le présent rapport. Tout d'abord, il y a eu le travail préparatoire à la création, le 1er avril 2002, du nouveau ministère des Infrastructures venu remplacé le ministère des Services gouvernementaux et le transfert subséquent de la responsabilité du Bureau des services en français à ce nouveau ministère suivant le Renouvellement.

CONCLUSION

Government departments and agencies are generally pleased with the quality of service they receive from BFLS, as well as the services that they offer francophone clients with the help of BFLS.

It was also made evident from discussions during meetings of the Working Committee on French Language Services that, while things are not perfect and that there is room for improvement in some areas, Yukon Francophones are just as satisfied with the services they receive from the Yukon government.

This fiscal period marked the third year of the five-year agreement with Canadian Heritage. The base funding guaranteed in this agreement and the Special Projects funding negotiated this year enabled the Yukon government to provide some French language services at the General Hospital and the Whitehorse Health centre, and to provide financial support for the biweekly publication of the newspaper l'Aurore boréale.

Fiscal year 2001-2002 was marred with continued setbacks with Health Canada. In the 1993 and 1997 devolution agreements between Canada and the Yukon concerning health services, the provision of French language health services was not addressed. Health Canada has not yet resolved the issue and identified the type of funding mechanism it will use to meet its retained responsibilities for the delivery of French language health services not transferred in the agreements.

This problem was exacerbated this year due to the fact that the Special Project funding for health services was only half of what was requested to provide a basic level of full-time service 7 days a week 12 hours a day at the Whitehorse General Hospital and continue with the French language instruction. The service had been maintained at the above-mentioned full-time level and French language courses had been offered in anticipation of a positive response to our funding request. However this cut in funding was not communicated to the Yukon until August and as a consequence the level of service after that date was severely eroded. The result of the cut was a reduction of service to mornings only 5 days a week and the cancellation of all French language courses. It is important to note that while this was the result of Canadian Heritage's decision to provide a lesser level of funding this year, the responsibility for the inadequate level of health services in French at the hospital rests with the Government of Canada and Health Canada in particular.

There were events that took place during this fiscal year that are worthy of note. The first was the work leading to the creation of a new department of Infrastructure to replace the defunct department of Government Services as of April 1st, 2002. The transfer of responsibility of the Bureau of French Language Services went to this new department as a result of government Renewal. The second event was the production and launch

Ensuite, il y a eu la production en version bilingue et le lancement de la présentation historique «La note francophone du Yukon - *Yukon voix à French Touch*», une coréalisation des Archives du Yukon, du Bureau des services en français et de la communauté francophone du Yukon avec l'appui financier de Patrimoine canadien. Finalement, nous tenons à insister sur l'entente conclue entre le gouvernement du Canada, le gouvernement du Yukon et l'Association franco-yukonnaise visant l'octroi de fonds pour l'agrandissement de la garderie du petit cheval blanc. La concrétisation de ce projet donnera à la communauté l'infrastructure dont elle a besoin pour continuer à contrer l'assimilation et répondre à la demande accrue de services de garderie en français. Il s'agit là d'un exemple éloquent de ce qu'on peut accomplir par la voie de la collaboration et la coopération.

À plusieurs égards, l'exercice 2001-2002 a été une année remarquable qui a permis de mettre de nouveau en évidence l'excellente collaboration qui existe entre Patrimoine canadien, le gouvernement du Yukon et la communauté francophone. La qualité de ce partenariat est déterminante pour la qualité et la pérennité des services dispensés aux membres de la communauté franco-yukonnaise et nous anticipons avec plaisir les occasions qui ne manqueront pas de nous être données de travailler toujours plus étroitement avec nos deux partenaires.

of the historical display "Yukon with a French Touch - La note francophone du Yukon" developed in close collaboration between Yukon Archives, Bureau of French Language Services and the Yukon francophone community using funding received from Canadian Heritage. The third event we wish to highlight was the agreement reached between the Government of Canada, the Government of Yukon and the francophone community to fund the expansion to La garderie du petit cheval blanc. This larger daycare will provide the community with the infrastructure necessary to continue to counter assimilation and to meet the increased demand for French daycare, an impressive example of what can be achieved through collaboration and co-operation.

In many regards, the 2001-2002 fiscal year was an excellent year that continued to spotlight the excellent co-operation between Canadian Heritage, the Government of Yukon and the francophone community. This partnership is crucial in ensuring the quality and the sustainability of services offered to the Yukon francophone community and we look forward to a continued co-operation with our two partners.

État des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2002

	BUDGÉTÉES $	RÉELLES $
1. SERVICES DIRECTS AUX FRANCOPHONES		
a) Charges de personnel	517 568	516 013
b) Fonctionnement et entretien	245 541	250 320
Total partiel :	763 109	766 333
2. CONSULTATION DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE ET COMMUNICATION AVEC LES FRANCOPHONES EN FRANÇAIS		
a) Charges de personnel	351 070	419 029
b) Fonctionnement et entretien	102 221	138 849
Total partiel :	453 291	557 878
3. ÉVALUATION DES SERVICES EN FRANÇAIS		
Rapport annuel	3 600	3 671
Total partiel :	3 600	3 671
4. SERVICES DE L'AFY À LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE		
Projets financés	120 000	120 000
Total partiel :	120 000	120 000
5. AUTONOMIE FINANCIÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE		
Activités particulières	10 000	10 000
Total partiel :	10 000	10 000
TOTAL POUR TOUS LES OBJECTIFS :	1 350 000	1 457 882
Excédent des dépenses sur les recettes		(107 882)
PROJETS SPÉCIAUX		
Hôpital général de Whitehorse et centres de santé	80 000	88 140
L'Aurore boréale	40 000	40 000
Excédent des dépenses sur les recettes		(8 140)
GRAND TOTAL :	1 470 000	1 586 022
Excédent des dépenses sur les recettes		(116 022)

Statement of Expenditures for the Fiscal Year ending March 31, 2002

	BUDGETED $	ACTUAL $
1. *DIRECT SERVICES TO FRANCOPHONES*		
a) Salaries and benefits	517,568	516,013
b) Operation and maintenance	245,541	250,320
Subtotal:	763,109	766,333
2. *CONSULTATION WITH THE FRANCOPHONE COMMUNITY AND COMMUNICATION WITH FRANCOPHONES IN FRENCH*		
a) Salaries & benefits	351,070	419,029
b) Operation and maintenance	102,221	138,849
Subtotal:	453,291	557,878
3. *EVALUATION OF FRENCH LANGUAGE SERVICES*		
Annual Report	3,600	3,671
Subtotal:	3,600	3,671
4. *SERVICES TO FRANCOPHONE COMMUNITY BY AFY*		
Funded projects	120,000	120,000
Subtotal:	120,000	120,000
5. *ECONOMIC INDEPENDENCE OF THE FRANCOPHONE COMMUNITY*		
Specific activities	10,000	10,000
Subtotal:	10,000	10,000
TOTAL ALL OBJECTIVES:	1,350,000	1,457,882
Excess of expenditures over revenues		(107,882)
SPECIAL PROJECTS		
Whitehorse General Hospital and Health Centres	80,000	88,140
L'Aurore boréale	40,000	40,000
Excess of expenditures over revenues		(8,140)
GRAND TOTAL:	1,470,000	1,586,022
Excess of expenditures over revenues		(116,022)